

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK BANK SYARIAH  
DI SURABAYA

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

DIDIK NURKHAFI  
0811010038/ FE/ IE

Kepada

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2011

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan segala kerendahan hati, penulis memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan mengambil judul:

“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK TABUNGAN BANK “SYARI’AH” DI SURABAYA”.

Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk melengkapi persyaratan program studi yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada jurusan Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak, terutama kepada bapak Drs. Ec. M. Taufik, MM selaku dosen pembimbing. Maka pada kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati yang tulus ikhlas mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan

banyak bantuan berupa sarana fasilitas dan perizinan guna pelaksanaan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dra. Ec. Niniek Imaningsih, MP selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Suwarno, selaku dosen wali yang mana telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
5. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah dengan ikhlas memberikan banyak ilmu pengetahuannya selama masa perkuliahan dan pelayanan akademik bagi peneliti.
6. Terucap khusus hormatku kepada kedua orangtuaku yang senantiasa memberikan do’a restu dan dorongan baik moril maupun materil yang tak terhingga.
7. Terimakasih kepada para teman-teman saya yang telah memberi suport dan dukungan kepada saya yang telah membantu mengerjakan skripsi hingga selesai, juga tak lupa secara khusus kepada Fitria Puspita Sari yang memberi semangat dan inspirasi dalam mengerjakan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun demikian skripsi ini diusahakan sesuai dengan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca dan semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi yang membutuhkan serta bagi pembaca untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, Desember 2011

penulis

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Lampiran .....	x
Abstraksi.....	xi
 BAB I       PENDAHULUAN	
1. 1. Latar Belakang.....	1
1. 2. Perumusan Masalah .....	5
1. 3. Tujuan Penelitian.....	5
1. 4. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II       TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori .....	8
2.2.1. Pengertian Bank.....	8
2.2.2. Fungsi Bank .....	10
2.2.3. Sumber Dana Bank.....	11

2.2.4. Jenis-Jenis Bank .....	13
2.2.4.1. Jenis-Jenis Bank Menurut Pemberian Bunga .....	14
2.2.5. Latar Belakang Berdirinya Bank Syari'ah .....	15
2.2.6. Konsep Bank Syari'ah .....	16
2.2.7. Produk Operasional Bank Syari'ah .....	19
2.2.7.1. Produk Penghimpunan Dana .....	19
2.2.7.2. Produk Penyaluran Dana .....	21
2.2.7.3. Produk Jasa .....	25
2.2.8. Sistem Bagi Hasil Bank Syari'ah .....	27
2.2.9. Jumlah Kantor Bank .....	30
2.2.9.1. Kantor Bank Umum .....	30
2.2.9.2. Bank Syari'ah .....	32
2.2.10. Tingkat Suku Bunga .....	35
2.2.10.1. Pengertian Tingkat Suku Bunga .....	35
2.2.10.2. Teori Klasik Tentang Tingkat Suku Bunga .....	36
2.2.10.3. Teori Keynes Tentang Tingkat Bunga .....	37

2.2.10.4. Teori Paritas Tingkat Bunga.....	37
2.2.10.5. Teori Permintaan dan Penawaran.....	38
2.2.10.6. Perbandingan Antara Bank Syariah Dan Konvensional	38
2.2.10.7. Pelayanan Nasabah Perbankan.....	40
2.3. Kerangka Konseptual .....	44
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variable .....	45
3.1.1. Definisi Operasional Variabel .....	45
3.1.2. Pengukuran Variabel .....	47
3.2. Teknik Penentuan Sampel.....	48
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.3.1. Jenis Data .....	49
3.3.2. Sumber Data .....	49
3.3.3. Pengumpulan Data .....	49
3.4. Instrumen Penelitian.....	50
3.5. Teknik Analisis Data.....	52

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Diskripsi Hasil Penelitian.....	58
4.1.1. Keadaan Responden .....	58
3.1.2. Jenis Kelamin Responden .....	58
4.1.3. Distribusi Usia Responden.....	59
4.2. Uji Kualitas Data .....	60
4.2.1. Uji Validitas.....	60
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	61
4.2.3. Uji Normalitas .....	61
4.3. Hasil Analisis Faktor.....	63
4.3.1. Nilai KMO dan Bartlett's Tes .....	63
4.3.2. MSA (Measure Of Sampling Adequacy) .....	63
4.3.3. Nilai Commuality .....	65
4.3.4. Total Variance Explained .....	68
4.3.5. Component Matrix.....	72



	4.3.6. Rotated Component Matrix.....	74
	4.3.7. Penyusunan Nama Faktor Yang Terbentuk.....	79
	4.3.8. Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1. Kesimpulan .....	82
	5.2. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		

## DAFTAR TABEL

Tabel: 4. Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	58
5. Distribusi Usia Responden .....	59
6. Uji Validitas.....	60
7. Reabilitas .....	61
8. Uji Normalitas Univariat .....	62
9. Nilai KMO .....	63
10. Nilai MSA (Measure of Sampling Adequacy) .....	64
11. Nilai Communality.....	65
12. Nilai Eigen Value.....	69
13. Matriks Component .....	72
14. Rotasi Matriks Komponen .....	75
15. Nilai Factor Loading.....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Componen Extracted

Lampiran 4 Reability Statistic

Lampiran 5 Total Variance Explained

Lampiran 6 Anti-Image Matric

Lampiran 7 scree plot



FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK BANK SYARIAH DI  
SURABAYA  
ABSTRAKSI

OLEH :  
DIDIK NURKHAFI

Dalam era globalisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin mengalami kemajuan yang pesat. BANK SYARIAH “DI SURABAYA” berusaha untuk menambah fitur-fitur baru pada setiap layanan pada Bank Syariah, hal tersebut dilakukan agar BANK SYARIAH “DI SURABAYA” dapat mempertahankan jumlah nasabah dan bisa menarik nasabah lebih banyak lagi. Permasalahan yang dihadapi oleh mereka adalah belum mencapai target yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk BANK SYARIAH di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner pada nasabah BANK SYARIAH DI “SURABAYA”. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode accidentian sampling yaitu sampel yang memiliki cirri/sifat khusus dari populasi dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis factor.

Setelah dilakukan proses pengumpulan data, peneliti menggunakan SPSS (Statistical Package For Social Science) 10.0 untuk mendapatkan hasil penelitian. Adapun hasil yang diperoleh dapat dikelompokkan menjadi 3 faktor yaitu : a. Faktor Kemudahan Menjangkau, b. Faktor Ruang dan Tempat Pelayanan, c. Faktor , sebagai faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh nasabah dalam memilih produk BANK SYARIAH di Surabaya.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Secara umum pengertian Bank Islam (Islamic Bank) adalah bank yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Saat ini banyak istilah yang diberikan untuk menyebut entitas Bank Islam selain istilah Bank Islam itu sendiri, yakni Bank Tanpa Bunga (Interest-Free Bank), Bank Tanpa Riba (Lariba Bank), dan Bank Syari'ah (Shari'a Bank). Sebagaimana akan dibahas kemudian, di Indonesia secara teknis yuridis penyebutan Bank Islam mempergunakan istilah resmi "Bank Syariah", atau yang secara lengkap disebut "Bank Berdasarkan Prinsip Syariah". (Anonim, 2010: 4).

Bank syariah di tanah air mendapatkan pijakan yang kokoh setelah adanya diregulasi sektor perbankan pada tahun 1983. Hal ini karena sejak saat itu diberikan keleluasaan penentuan tingkat suku bunga, termasuk nol persen. (atau pemindahan bunga sekaligus). Dengan demikian kesempatan ini belum dimanfaatkan karena tidak diperkenankannya pembukaan kantor bank baru. Hal ini berlangsung sampai tahun 1988 dimana pemerintah mengeluarkan pakto 1988 yang memperkenalkan berdirinya bank-bank baru. Kemudian posisi bank syariah semakin pasti setelah disahkan UU perbankan No. 7 tahun 1999 dimana bank diberikan kebebasan untuk menentukan jenis imbalan yang akan diambil dari nasabahnya baik buanga ataupun keuntungan-keuntungan bagi hasil. Dengan terbitnya PP No 72 tahun 1992 tentang bank bagi hasil secara tegas memberikan

batasan bahwa “bank bagi hasil tidak boleh melakukan kegiatan usaha yang tidak berdasarkan prinsip bagi hasil (pasal 6). Maka jalan operasional perbankan syariah semakin luas. Kini titik kulminasi telah dicapai dengan disahkannya UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan yang membuka kesempatan bagi siapa saja yang akan mendirikan bank syariah maupun yang ingin mengkonversi dari sistem konvensional menjadi sistem syari’ah. (Muhammad, 2004 : 4).

Fungsi Bank Syariah secara garis besar tidak berbeda dengan bank konvensional, yakni sebagai lembaga intermediasi (intermediary institution) yang mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Perbedaan pokoknya terletak dalam jenis keuntungan yang diambil bank dari transaksi-transaksi yang dilakukannya. Bila bank konvensional mendasarkan keuntungannya dari pengambilan bunga, maka Bank Syariah dari apa yang disebut sebagai imbalan, baik berupa jasa (fee-base income) maupun mark-up atau profit margin, serta bagi hasil (loss and profit sharing).

Disamping dilibatkannya Hukum Islam dan pembebasan transaksi dari mekanisme bunga (interest free), posisi unik lainnya dari Bank Syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah diperbolehkannya Bank Syariah melakukan kegiatan-kegiatan usaha yang bersifat multi-finance dan perdagangan (trading). Hal ini berkenaan dengan sifat dasar transaksi Bank Syariah yang merupakan investasi dan jual beli serta sangat beragamnya pelaksanaan pembiayaan yang dapat dilakukan Bank Syariah, seperti pembiayaan dengan

prinsip murabahah (jual beli), ijarah (sewa) atau ijarah wa iqtina (sewa beli) dan lain-lain.

Kegiatan operasional bank syariah sendiri ditandai dengan berdirinya bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992 sebagai bank umum pertama syariah, hadirnya bank muamalat ini secara langsung meningkatkan partisipasi umat islam untuk bermuamalat secara syariah dan turut mengembangkan ekonomi masyarakat kecil. Dengan sistem sesuai syariah islam, Bank Muamalat ternyata mampu melewati krisis ekonomi dan dapat predikat sebagai salah satu bank tersehat di Indonesia, ini membuktikan bahwa ekonomi islam dengan sistem bagi hasil mampu menjawab permasalahan ekonomi yang sedang dihadapi di Indonesia.

Sejalan dengan itu volume dan kegiatan bank syariah meningkat drastis, indikator yang menjadi tolak ukur adalah perkembangan total aset. Jakarta (ANTARA) - Bank Indonesia (BI) mencatat pertumbuhan aset Bank Syariah telah mencapai 80 persen yakni Rp78 triliun dari target yang ditetapkan sebesar Rp97 triliun tahun 2010. "Target pertumbuhan tahun ini kalau bisa aset tumbuh Rp97 triliun. Sekarang masih Rp78 triliun. Tidak tahu bisa tercapai atau tidak," kata Direktur Perbankan Syariah Mulya Siregar di Jakarta, Jumat. Menurut dia, pertumbuhan aset tersebut didorong oleh semakin bertambahnya produk yang dikeluarkan perbankan syariah dan bertambahnya jumlah Bank Umum Syariah yang akan beroperasi di Indonesia. Pada Juni 2010, jumlah bank syariah sudah mencapai 10 bank dengan 1.058 kantor di seluruh Indonesia. Mulya mengatakan



rencananya akan bertambah satu lagi Bank Umum Syariah yaitu konversi Maybank Indocorp menjadi Maybank Syariah. Selain itu, ada pula dua investor asing lagi yang menyatakan ketertarikannya ke BI untuk membuat bank syariah di Indonesia. Dua investor asing tersebut adalah Al-Barakah dan Asia Finance Bank. Pada Juni 2009, baru ada lima bank dengan 643 kantor, kemudian pada Desember 2009, jumlah bank bertambah sedikit menjadi 6 bank dan 711 kantor. Berdasarkan data BI, hingga akhir Juni 2010, total pembiayaan yang disalurkan oleh bank syariah mencapai Rp46,26 triliun. Angka ini naik 34,2 persen dibandingkan dengan pembiayaan per akhir Desember 2009 yang sebesar Rp34,45 triliun. Jika dibandingkan dengan pembiayaan per Juni 2009 yang sebesar Rp29,71 triliun, maka kinerja penyaluran pembiayaan hingga Juni 2010 ini sudah melonjak hingga 55,7 persen. Adapun aset bank syariah pada Juni 2009 mencapai total Rp39,53 triliun dan tumbuh menjadi Rp61,12 triliun pada Juni 2010. Selain bank syariah, ada pula unit usaha syariah yang masih menyatu dengan bank umum. Total jumlah bank yang bergerak di industri syariah termasuk unit usaha syariah mencapai 33 bank dengan 1.302 kantor dan total aset Rp75,2 triliun. (Anonim, 2010: 4).

Didasari pemikiran diatas maka perlu diadakan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk bank syariah di surabaya.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan data-data yang di sajikan diatas, dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut:

“Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih prodak tabungan Bank Syariah di Surabaya?”.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan data-data yang di sajikan diatas, dapat di ketahui tujuan penelitian sebagai berikut:

“Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan Bank Syariah di Surabaya?”.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di ambil dari di laksanakanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi para nasabah dalam memilih produk tabungan di bank-bank syariah.

### 2. Sebagai informasi ilmiah bagi pihak yang berkepentingan terutama bagi Fakultas Ekonomi UPN ‘Veteran’ Jatim di surabaya untuk melengkapi perbendaharaan perpustakaan.

### 3. Sebagai bahan informasi bagi instansi terkait untuk bahan pertimbangan dalam meningkatkan sistem oprasional dan pelayanan kepada masyarkat.

4. Menambah pengetahuan peneliti maupun pembaca terhadap pengaruh yang di pertimbangkan oleh nasabah bank syari'ah dalam memilih produk tabungan.